

日本で働く外国人のための

外国人 実務能力検定 公式テキスト

PATF

3 級

社会人向け



ISBN 978-4-909951-29-8

JBAA

一般社団法人

日本ビジネス能力認定協会®

Japan business ability authorize association

グローバル社会のビジネスで求められる「コミュニケーション能力」

- ✓ 海外生活の面白さは、その国で話されている言葉や人々の生活など、異文化に直接触れることによって、外国語能力と共に国際性や寛容性かんようせいも高められるところにあります。
文化には、言葉、料理、伝統芸能や芸術、衣服、行動など目に見えるものと、考え方、宗教、物事に対する価値観かちかん、義務感ぎむかんや責任感せきにんかんなど目に見えないものもあります。目に見えるものは一部です。ビジネスのために日本に暮らしている外国人にとって、日本での異文化体験は、日本文化に対する小さな疑問や質問、時に批判的な考えを生むきっかけになるでしょう。また、自分の文化との共通点や違いに気づくきっかけになり、物の見方や考え方に影響するでしょう。
- ✓ 一方で、外国人の意見は、私たち日本人の自文化を異なる角度から見る機会あたを与えてくれます。日本人が当然だと感じていることが、実は外国人にとってはおかしなことであったり、理解がむずかしいことであったりします。特にビジネスというのは、冠婚葬祭と同じようにその国の文化が強く現れるところかんこんそうさいです。マナーやエチケットは儀式ぎしきであることが多く、日本人でもそれらの意味がわかって行動しているわけではありません。海外で生活をして初めて発見して気づくことがあり、そこに異文化体験のおもしろさがあります。
- ✓ 私たち一人ひとは社会というコミュニティつくを創っている友人や仲間です。私たちの成長は、社会の中で人との交流や活動から生まれるものです。そして、ある問題が出てきたときに、知識を活用するだけでなく、コミュニティの友人や友人の助けによって私たちは成長します。そして新しい能力として開発かいはつされていきます。皆さんはコミュニティに参加することによって、多くの知識や技能、そして言語能力を身につけて、友人の人間としての発達にも大きくかかわることにもなるのです。お互いしげきが刺激を与え、影響し合っていくことはとても大切です。コミュニティつくを創っている友人と同じ立場で、目標を達成するために一緒に活動することによって、目に見えない知識や能力はさらに大きな力となり、新しい世界つくを創っていくことになるのです。
- ✓ 「コミュニケーション」という言葉からどんなことを考えますか。ある学者は、「コミュニケーションとは、(1)一方通行ではなく、双方向であり、(2)情報を伝えるだけでなく、新しく意味を加えたり理解されたり、(3)意見がいつも同じではなく、多様性たようせいが生み出されるものである」と説明しています。ビジネスにおけるコミュニケーションでは、日本語や日本文化の壁があって、思うように行かないことも少なくないでしょう。ぜひ、本書を読んで、日本語や日本文化について深く理解し、コミュニケーション活動をさらに広げていってください。そこには必ず皆さんの大きな成長のあることを信じています。

2021年2月1日

国際教養大学専門職大学院

教授 伊東祐郎

はっかん 発刊にあたって

日本の文化や習慣は、歴史的、地理的背景により、諸外国とは大きな違いがあります。

しかし、多くの日本人は、日本語を理解した外国人であれば、日本の文化や習慣も理解しているはずと思込み、外国人に対して、日本人と同じ行動、同じ結果を求めてきます。

一方、日本とは異なる文化や習慣のもとで育ってきた外国人は、日本人の仕事に対する考え方や、職場での人間関係、細かいルールに戸惑い、時にきびしく注意され、憧れだったはずの日本での生活に疲れ、母国に帰るといったケースも少なくありません。

私ども、一般社団法人日本ビジネス能力認定協会は、**コミュニケーションは、言葉（言語）と相互理解（相手の国の文化や習慣を理解する）のもとで成立する**と考え、日本で働く外国人の方々には、日本語だけではなく、日本人の仕事に対する考え方やビジネスマナーも学んでいただきたい。

その想いで、本テキストを発刊いたしました。

日本には、さまざまな会社があり、全ての会社や、そこで働く人たちが同じルール、同じ考え方はありませんが、日本で働く上で、必要不可欠な事柄をこのテキストに盛り込みました。

このテキストが日本で働く多くの外国人の方々のお役に立ち、日本での生活がより豊かになることを心よりお祈り申し上げます。

2021年2月1日

一般社団法人日本ビジネス能力認定協会

代表理事 佐々木 敦也

第1章

日本の会社

01

日本の雇用制度

- 1 終身雇用 P.12
- 2 年功序列 P.12
- 3 給与体系 P.13
- 4 賞与（ボーナス） P.13
- 5 退職金 P.13
- 6 社会保険制度と税金 P.14

02

雇用形態

- 1 正規雇用と非正規雇用 P.17
- 2 待遇 P.18
- 3 総合職と一般職 P.19

03

就業規則

- 1 就業規則とは P.20
- 2 就業時間 P.20
- 3 休憩時間 P.20
- 4 有給休暇 P.21
- 5 精算 P.22
- 6 退職手続き P.23

04

会社の組織と役職

- 1 会社の組織 P.24
- 2 部門ごとの役割 P.25
- 3 会社の役職 P.26

確認問題 P.27

第2章

社会人に求められる意識と能力

01

職業倫理

- 1 職業倫理とは P.32
- 2 人生と職業 P.33
- 3 日本人の職業観 P.34

02

キャリアデザイン

- 1 キャリアデザインとは P.35
- 2 キャリアプランニング P.36
- 3 ライフデザインとキャリアデザイン P.36

03

社会人に求められる意識

- 1 社会性 P.37
- 2 素直さ P.39
- 3 誠実さ P.39
- 4 思いやり P.40
- 5 責任感 P.40
- 6 自主性 P.40
- 7 チームワーク P.41
- 8 健康管理 P.41

04

社会人に求められる能力

- 1 コミュニケーション力 P.42
- 2 聴く力 P.42
- 3 読み取る力 P.43
- 4 考え抜く力 P.43
- 5 発信力 P.44
- 6 空気を読む力 P.44

確認問題 P.45

第3章

ビジネスマナー

01

言葉遣い（話し方）

- 1 敬語の種類 P.50
- 2 尊敬語 P.50
- 3 謙譲語 P.52
- 4 丁寧語 P.53
- 5 好ましくない言葉遣い P.54
- 6 間違いやすい敬語 P.55

02

電話対応

- 1 心構え P.57
- 2 電話のかけ方 P.57
- 3 電話の受け方 P.59

03

来客対応

- 1 心構え P.61
- 2 出迎え P.61
- 3 ご案内 P.62
- 4 席次 P.63
- 5 名刺の扱い P.66
- 5 お見送り P.68

04

ビジネス文書と電子メールの書き方

- 1 ビジネス文書とは P.69
- 2 社内文書の基本 P.70
- 3 社外文書の基本 P.72
- 4 ビジネス文書を作成する際の
注意事項 P.76
- 5 電子メールの書き方 P.77
- 6 電子メールの作成例 P.78
- 7 電子メールを作成する際の
注意事項 P.78

確認問題 P.79

第4章

社会人としての一般常識

01

情報セキュリティ

- 1 情報セキュリティとは …… P.88
- 2 実際に起こった情報セキュリティ
事故と対策 …… P.88
- 3 パソコンや携帯電話の取り扱い あつか P.90
- 4 USBメモリなどの取り扱い あつか … P.90
- 5 書類の取り扱い しよるい あつか …… P.90
- 6 外出先での注意事項 …… P.91
- 7 その他の注意事項 …… P.91

02

貸与品の扱い たいよひん あつか

- 1 貸与品とは たいよひん …… P.92
- 2 パソコンの取り扱い あつか …… P.92
- 3 携帯電話（スマートフォン）の
取り扱い あつか …… P.92
- 4 事務用品の取り扱い じむようひん あつか …… P.93
- 5 社員証・バッジの取り扱い しよ あつか … P.93
- 6 名刺の取り扱い めいし あつか …… P.93

確認問題 …… P.94

第5章

日常生活における一般常識

01

住まい

- 1 日本の住宅事情 …………… P.98
- 2 地域や共同住宅の規則 ……… P.98
- 3 住民とのトラブル …………… P.99
- 4 ちんたいじゅうたく けいやく 賃貸住宅の契約 …………… P.100

02

こうきょう 公共マナー

- 1 こうきょう 公共スペース …………… P.101
- 2 こうきょう 公共交通機関 …………… P.101
- 3 きょうゆう 共有スペース …………… P.102
- 4 自転車の運転 …………… P.102

03

食事のマナー

- 1 座席位置 …………… P.103
- 2 食事の仕方 …………… P.103
- 3 飲食店でのマナーとシステム P.104

04

金品の貸し借り

- 1 友人、知人との間でのお金の貸し借り …………… P.105
- 2 物の貸し借り …………… P.106
- 3 きんゆうきかん 金融機関からの借り入れ …… P.107

確認問題 …………… P.108

第1章

日本の会社

この章では、日本の会社の^{こようせいど}雇用制度や会社の規則、
組織と役職について説明します。

01 日本人の^{こようせいど}雇用制度

02 ^{こようけいたい}雇用形態

03 ^{しゅうぎょう}就業規則

04 会社の^{そしき やくしょく}組織と役職

確認問題

1

しゅうしんこよう
終身雇用

日本では、多くの会社が終身雇用制度を取っています。

終身雇用制度とは、社員が定年になるまで会社に勤めることができる制度で、多くの会社では定年を60歳と定めています。

少子高齢化社会※に向けて、定年を65歳にする会社や、定年を設けず、本人が希望すれば、働き続けることができる会社もあります。

また、働き方も多様化しており、終身雇用制度を廃止する会社も増えてきています。

※ 子供の数が減ると、高齢者（65歳以上）の数が増えるのが同時に起こっている社会のこと。

2

ねんこうじょれつ
年功序列

年功序列とは、会社に勤めた年数（勤続年数）によって、役職や給料が上がる制度です。

長く勤めれば、その分、給料が増えるので、安心して仕事に集中できるというメリットがある一方、若い社員が仕事で成果を上げても、すぐには給料が上がらないため、働く意欲をなくすというデメリットがあります。

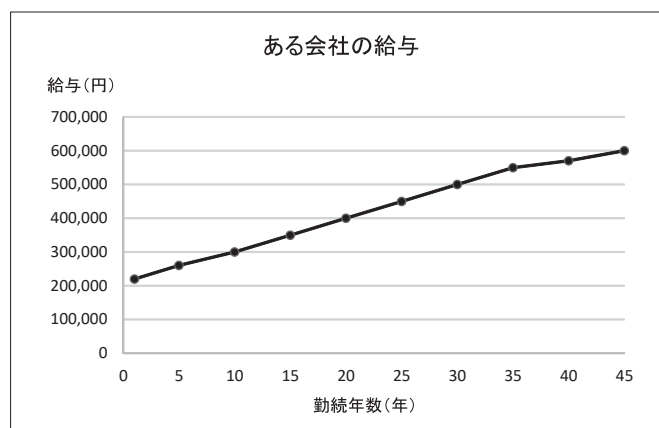
また、長く勤めている社員の給料が高くなり過ぎて、経営に大きな負担になるという問題も抱えています。

近年、40代から50代の中年社員を対象としたリストラが行われている理由には

- ・ 年功序列制度による人件費の増加が企業経営の大きな負担になっていること
- ・ 給料の安い派遣労働者を雇えば、人件費を安くすませることができる

と考える企業が増えたことなどがあるとされています。

下のグラフは、ある会社の勤続年数と給料（月給）を示したものです。



確認問題

1 日本しゅうしんこうせいどの終身雇用制度について、正しいものを答えなさい。

- ① 終身雇用しゅうしんこうようとは、定年せいどになるまで働き続けることができる制度である。
- ② 終身雇用制度しゅうしんこうせいどを取っている会社は少ない。
- ③ 多くの会社では定年を65歳と定めている。
- ④ 定年になっても働き続けることができる会社がある。

2 年功序列ねんこうじょれつについて、誤っているものを答えなさい。

- ① 年功序列ねんこうじょれつとは、会社に勤めた年数きんぞく (勤続年数) によって、役職やくしょくや給料せいどが上がる制度である。
- ② 長く勤めれば、その分、給料が増えるので、働く意欲をなくすというデメリットがある。
- ③ 長く勤めている社員の給料が高くなり過ぎて、経営けいぎょうに大きな負担になる。
- ④ 年功序列制度による人件費じんけんひの増加により、近年、40代から50代の中年社員を対象としたリストラが行われている。

3 給与や手当について、正しいものを答えなさい。

- ① 毎月、決まった額しきゅうが支給される賃金ちんぎんを基準外賃金きじゅんがいちんぎんと言う。
- ② その月によって支給額しきゅうが変わる賃金ちんぎんを基準内賃金きじゅんないちんぎんと言う。
- ③ 賞与しょうよとは、社員が退職たいしよくした時に支払われる一時金いちじきんである。
- ④ 退職金たいしよくは、勤めた年数が長く、役職やくしょくが上の人ほど高くなる。

4 社会保険制度しゃかいほけんせいどについて、選択肢せんたくしの中から正しいものを選び、の中に番号を書きなさい。

- ① 工作中、事故まに巻き込まれた場合に、労働者の医療費いりょうひなどを補償する公的保険ほしょうほけんで、保険料ほけんは、全額じきょうぬし、事業主が支払う。
- ② 原則として25年間以上、厚生年金こうせいねんきんを納めた人が65歳（2020年4月時点）になった時に、毎月、支給される年金のこと。
- ③ 仕事を辞めた際に、次の仕事が見つかるまでの間、給与しょうよを補償する保険のこと。
- ④ 病院で診察しんさつを受けた際に、診療代しんりょうだいの一部を国が負担してくれる保険のこと。

せんたくし
■ 選択肢

①労働保険 <small>ろうどうほけん</small>	②雇用保険 <small>こようほけん</small>	③生命保険 <small>せいめいほけん</small>	④労災保険 <small>ろうさいほけん</small>	⑤厚生年金 <small>こうせいねんきん</small>	⑥健康保険 <small>けんこうほけん</small>
------------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	------------------------------

第2章

社会人に求められる 意識と能力

この章では、社会人としての意識や、
社会人として求められる能力について説明します。

- 01 しょくぎょうりんり 職業倫理
- 02 キャリアデザイン
- 03 社会人に求められる意識
- 04 社会人に求められる能力

確認問題

1 **職業倫理とは**

りんり
倫理とは、人として守るべき事柄ことのことを言います。

たとえば、道に 10,000 円札こうばんが落ちていたら、交番こうばん（警察）に届けなければいけませんが、周りに人がいなければ、自分のお財布さいふに入れても誰にも気付かれません。

りんり
倫理とは、誰かが見ている、見ていなくても、お金が落ちていたら交番こうばんに届けるという、人として当然のことを行うようなことを言います。

しょくぎょうりんり
職業倫理は、その人の職業りんりに求められる倫理、つまり、職業人として守るべき事柄ことのことを言います。

たとえば、あなたが勤めているスーパーで、消費期限しょうひきげんが過ぎた食べ物を売っても、お客さまがそのことに気付かなければ、犯罪はんざいになることはありません。

しかし、犯罪はんざいにならなかったからといって、消費期限しょうひきげんが過ぎた食べ物を売っても良いということにはなりません。

どんな職業にも社会的な役割や責任があり、その役割や責任を果たすには、「やっていいこと」と「いけないこと」をきちんと判断して行動することが求められます。

海外で、日本の自動車や家電製品、サービスが高く評価されているのは、日本人のしょくぎょう高い職業倫理りんりの現れあらわと言っても間違いありません。



私たちが生きていくためには、衣食住（着る物、食べ物、住む家）が必要です。

衣食住を得るためには、仕事を探し、働いてお金を稼がなければいけません。

しかし、生活するためなら、どんな仕事でも良いというわけにはいきません。

収入の高い仕事もあれば、収入の低い仕事もあります。

危険を伴う仕事もあれば、安全な仕事もあります。

日本では、職業を自由に選ぶ権利が認められており、会社も仕事も自分で決めることができますが、どんな会社に入り、どんな仕事をするかで人生は大きく変わります。

就職活動中の人たちにとって、就職は、社会人としてのスタートラインに立つことができる権利を得ただけで、これから、長く続く人生を明るく豊かに過ごしていくには、自分に合った会社、自分に合った職業を選び、その仕事で、これから先の人生を切り開いていく覚悟と努力が必要になります。

3

しよくぎょうかん
日本人の職業観

日本の会社に勤める上で知っておかなければならないのは「日本人の職業観」です。

海外で「日本人は真面目でよく働く」と言われているのは、日本人の職業観にあります。

「仕事よりも家族を優先する」外国人と、「家族よりも仕事を優先する」日本人では、仕事に対する考え方に大きな違いがあります。

日本人は「家族よりも仕事を優先する」と言っても、家族を大切にしていないわけではなく、一生懸命働き、収入を増やすことが、家族を守るのだと考えています。

多くの日本企業では、外国人に対しても、日本人と同じ職業観を求める傾向があるので、仕事が遅れているのに「私は、残業できません」、「私は休みます」という態度は、認められないことがあります。

日本では、働きすぎで、心や体をこわす人が増えており、国は企業に対して「働き方改革」を求めています。

この「働き方改革」によって、日本人の労働時間は減少傾向にありますが、日本人の職業観は、「資源が少ない」、「災害が多い」といった日本の環境と、「チームワークを大切にする」、「他人に迷惑をかけない」といった日本人の考え方からつくり上げられたものなので、簡単には変わることはないでしょう。



第3章

ビジネスマナー

この章では、日本のビジネスマナーについて説明します。

01 言葉遣い（話し方）

02 電話対応

03 来客対応

04 ビジネス文書と電子メールの書き方

確認問題

1 敬語の種類

ビジネスでは、相手に失礼のない言葉遣いをするのが基本です。

日本には、年上や自分よりも地位の高い人に対して使う「敬語」があり、正しい敬語を使うことで、人間関係がスムーズになります。

敬語には尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類があります。

2 尊敬語

相手がお客さまや上司、年上など、自分よりも上の人に対して用いるのが尊敬語です。

尊敬語は、「見る」、「聞く」、「話す」といった、相手の動作や、「見てほしい」、「聞いてほしい」、「言っ

てほしい」といった、相手に何かの動作を促す際に使います。

主な尊敬語と実用例は、次のようになります。

■代表的な尊敬語（動詞）

基本形	尊敬語	実用例
見る	ご覧になる	どうぞ、こちらの商品をご覧ください。
聞く	お聞きになる	先生のお話は、お聞きになりましたか？
読む	お読みになる	新聞はお読みになりましたか？
話す（言う）	おっしゃる／言われる	鈴木部長のおっしゃるとおりです。
食べる	召し上がる	どうぞ、召し上がってください。
買う	お求めになる／お買いになる	最新のスマートフォンは、お買いになりましたか？
会う	お会いになる／会われる	社長の田中には、お会いになりましたか？
わかる	ご理解くださる／おわかりになる	メールの内容は、おわかりになりましたでしょうか？
座る	お掛けになる	どうぞ、こちらのお席にお掛けください。
待つ	お待ちになる	担当の者を呼んでまいりますので、少々、お待ちください。
行く	いらっしゃる／おいでになる	北海道には、いらっしゃいましたか？
来る	いらっしゃる／お越しになる	弊社までお越しくださり、ありがとうございます。
帰る	お帰りになる／帰られる	井上さんは、お帰りになりましたか？
受け取る	お受け取りになる	お釣りをお受け取りください。
使う	ご利用になる	どうぞ、こちらの機械をご利用ください。

尊敬語は、相手が勤めている会社や、通学している学校、家族といった名詞にも使います。

■ 代表的な尊敬語 (名詞)

基本形	尊敬語	実用例
会社	御社 貴社	御社が第一志望です。
学校	御校 貴校	御校に、留学生は何人ぐらいいらっしゃいますか？
車	お車	お車が参りました。
奥さん	奥様	奥様によろしくお伝えください。
子供	お子様	こちらがお子様用のメニューでございます。
子供 (男)	ご子息	ご子息は、大学生ですか？
子供 (女)	ご令嬢	ご令嬢にお渡しください。

第4章

社会人としての 一般常識

この章では、情報セキュリティや貸与品たいよひん あつかの扱い
など、社会人としての一般常識について説明します。

01 情報セキュリティ

02 貸与品たいよひん あつかの扱い

確認問題

01 情報セキュリティ

1 情報セキュリティとは

情報セキュリティとは、会社の機密情報きみつが外部もの人に漏れない（知られない）よう守ることです。

- ・ お客さまの名前、住所、電話番号、メールアドレスなどの個人情報
- ・ 社員の名前、住所、電話番号、生年月日、家族構成こうせいなどの個人情報
- ・ 販売する前の製品情報や、製品の設計図せつけいずなどの企業情報

などを機密情報きみつと呼び、これらの情報が外部もに漏れると、お客さまや社員に迷惑めいわくをかけるだけでなく、会社に大きな損害そんがいを与えることになります。

2 実際に起こった情報セキュリティ事故じこと対策たいさく

情報セキュリティが不十分だった場合、どのようなことが起こるのでしょうか。

実際の例をもとに説明します。

CASE1：コンピュータウイルスによる個人情報 <small>りゅうしゅつ</small> の流出
“請求書”というタイトルのメールに添付 <small>てんぷ</small> されたファイルを開いたら、コンピュータウイルスに感染 <small>かんせん</small> し、パソコンの中に保存していたお客さまの情報 <small>ぬす</small> が盗まれてしまった。
対策 <small>たいさく</small>
<ul style="list-style-type: none">・ 英文や送信者が分からないメールは開かない・ 英文や送信者が分からないメールに添付されているファイルは開かない・ 怪しいメールに書かれているURLにはアクセスしない

CASE2：メールの送信先誤りによる企業情報の流出 ^{りゅうしゅつ}
<p>お客さまにメールで見積書^{みつもりしょ}を送ったところ、宛先^{あてさき}を間違えて、別のお客さまに 見積書^{みつもりしょ}を送ってしまい、どんな製品をいくらで売っているのか、別のお客さまに 知られてしまった。</p>
対 策
<ul style="list-style-type: none"> メールを送る際は必ず、宛先^{あてさき}のアドレスを確認する ファイル^{てんぷ}を添付する際は、送り先企業ごとに専用のパスワードをかける

CASE3：退職した人によるお客さま情報の流出 ^{りゅうしゅつ}
<p>会社を退職^{たいしよく}した人が、退職する前にお客さまの情報をUSBメモリにコピーし、名 簿業者^{めい}（個人情報を買ってくれる会社）に売ってしまった。</p>
対 策
<ul style="list-style-type: none"> 退職^{たいしよく}した人にも守秘義務^{しゅひぎむ}（仕事を通して知り得^えた情報を外部の人に話しては ならないという義務^{ぎむ}）があることを伝える お客様の情報にアクセスできる社員を決める（社員なら誰でもお客さまの情報 にアクセスできるような仕組み^{しく}は止める）

第5章

日常生活における 一般常識

この章では、日本で生活する上で
知っておくべき一般常識について説明します。

- 01 住まい
- 02 こうきょう 公共マナー
- 03 食事のマナー
- 04 金品の貸し借り

確認問題

01 住まい

1 日本の住宅事情

東京、神奈川、大阪などの大都市では、半数以上の住民が、マンションやアパートなどの共同住宅に住んでいます。

大都市は、住宅の価格や家賃が高いため、毎日、1時間以上かけて電車で通勤する人も少なくありません。



2 地域や共同住宅の規則

地域や共同住宅では、ゴミ出し（ゴミが出せる場所と、出せる曜日、時間帯）と、ゴミの分別（燃えるゴミと燃えないゴミを分ける）に関する規則があります。

ここで言うゴミとは、食べ残した物やペットボトル、カップ麺の容器、空きカン、新聞紙や雑誌などの生活ゴミで、使わなくなった家具や家電製品は含まれません。

一般的に、燃えるゴミとは、肉や魚、野菜などの食べ残しや、使い捨ての箸、紙の包装紙や箱、ティッシュペーパーなどです。ペットボトルや空きカン、空きビン、新聞紙、雑誌、ダンボールなどは、資源ゴミとしている地域が多くあるため、地域の規則に従ってゴミを出します。

家具や家電製品は、粗大ゴミと呼ばれ、捨てる場合は、専門の業者にお金を払って処分してもらうことになります。

